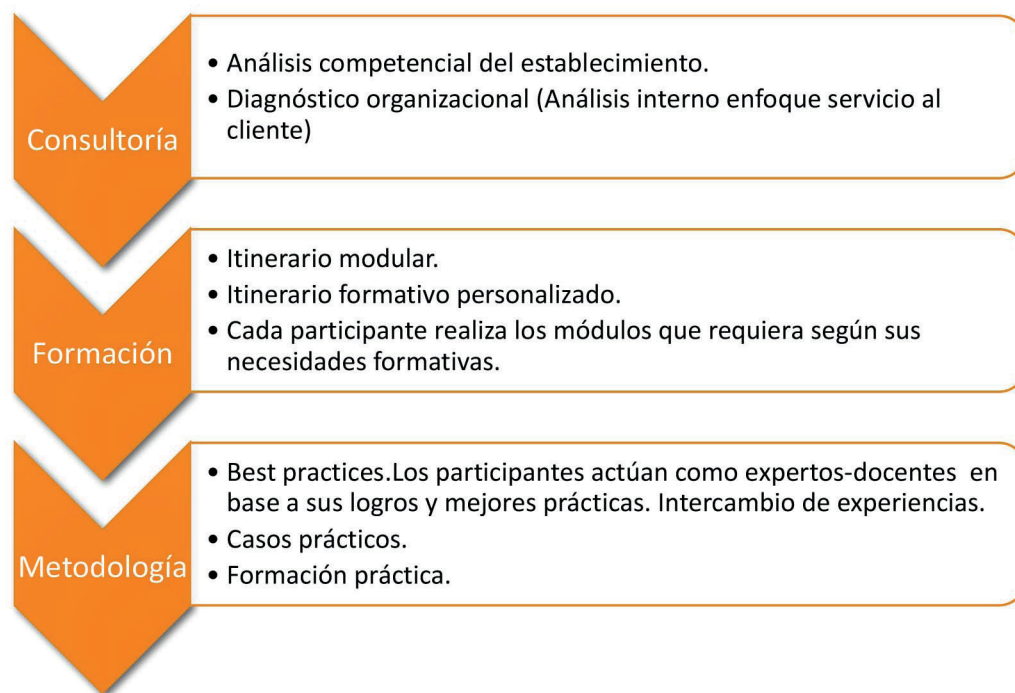


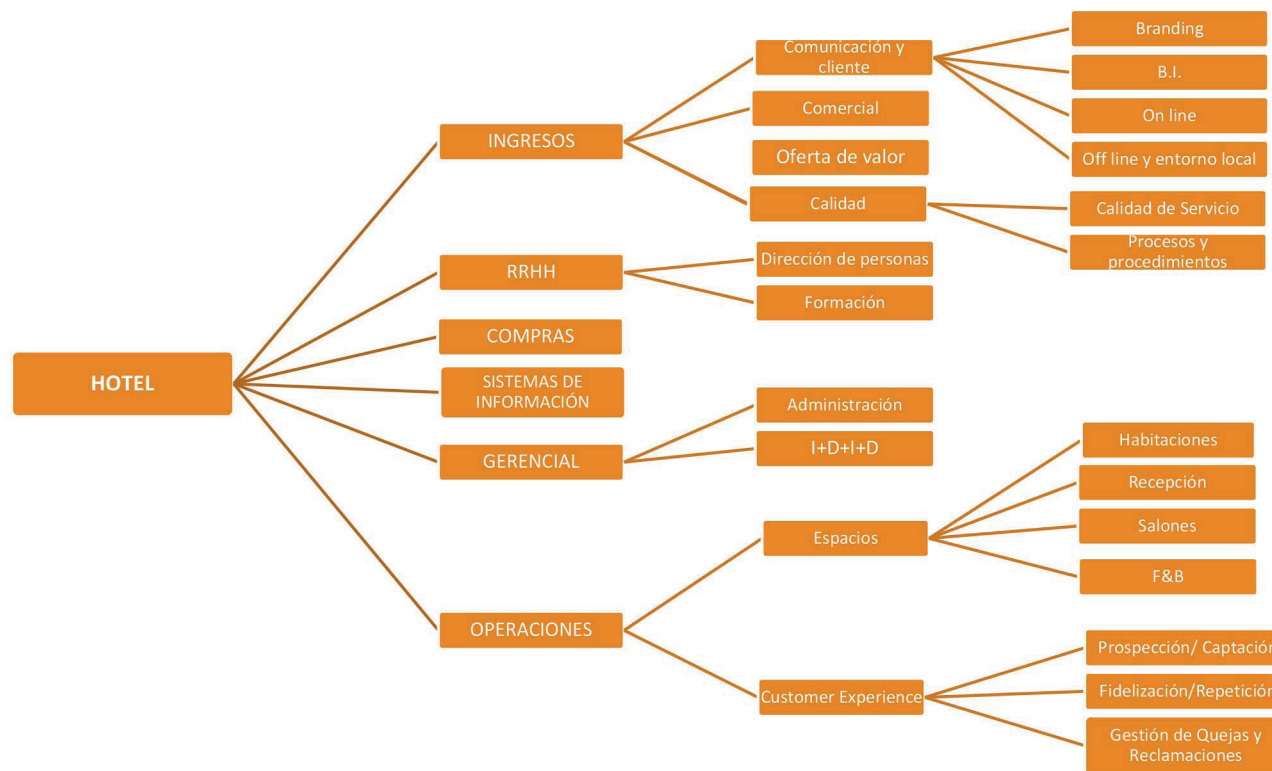
Programa de formación en gestión hotelera y de restauración

PORTFOLIO FORMATIVO

Criterios metodológicos



Módulos



1- Módulo Ingresos

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Desarrollar políticas, estrategias y acciones dirigidas a generar ingresos para el hotel.

Áreas → Todas las zonas del hotel: habitaciones, salones, restauración, otros espacios.

PALANCAS →

- **COMERCIAL:** Conocer y desarrollar ACCIONES COMERCIALES adaptados a cada uno de los PRODUCTOS Y SERVICIOS del hotel a través de los CANALES más apropiados. Modelos de cross selling y up selling
- **OFERTA DE VALOR:** Creación y alineamiento de la oferta competitiva de la empresa con las tendencias del mercado y los clientes objetivo. Lanzamiento de nuevos productos. Análisis de la oferta actual y su ciclo de vida.

1- Módulo Ingresos

PALANCAS →

COMUNICACIÓN: Identificación y desarrollo de todos los elementos que definen la imagen percibida por cada tipo de cliente.

- Branding: La imagen y la identidad del HOTEL en su conjunto y de cada uno de sus PRODUCTOS.
- Posicionamiento del hotel. Cómo identificar los atributos diferenciales y saber ubicar a la competencia principal y ampliada.
- Conocimiento del Cliente. Mediante herramientas de segmentación y tipologías de clientes.
- Canales de comunicación.
 - On line: Gestión de la web e información en RRSS, Estrategias SEO y SEM, posicionamiento en metabuscadores especializados.
Campañas de comunicación On Line.
 - OFF Line. Los medios locales del entorno accesible
 - Alianzas y Modelos colaborativos. Acuerdos con compañías compatibles que generen Cross selling entre el hotel y un tercero.

1- Módulo Ingresos

PALANCAS→

PRECIOS.

- Política de precios y márgenes
- Revenue Management.

CALIDAD.

- La Satisfacción del cliente: La Calidad Percibida. Los Momentos de la Verdad.
- Los estándares de Calidad. Procesos y Procedimientos.

2- Módulo Operaciones

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Identificación y clasificación de los lugares **en donde el cliente genera una relación con el hotel.**

Áreas: Todas las zonas del hotel: habitaciones, salones, restauración, otros espacios.

PALANCAS→

HABITACIONES, SALONES, RECEPCIÓN Y F&B

- Acciones operativas del personal para mejorar la calidad del servicio del cliente.
- Diseño de los espacios para crear los momentos únicos de la estancia del cliente.
- Visual Merchandising.
- Gestión de Eventos.

CUSTOMER EXPERIENCE

- Desarrollo de todos los momentos de contacto que un cliente tiene con el hotel desde que recibe una información del hotel hasta su salida.
- Elementos de fidelización del cliente.
- Tratamiento de quejas y reclamaciones.

3- Módulo Dirección

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Desarrollar las capacidades directivas, gerenciales y administrativas para la eficiencia de la gestión. Entender el escenario competitivo, las tendencias en turismo y el comportamiento del turista.

Área Dirección y Gerencia→ La dirección y los cuadros medios del hotel requieren una capacitación en los ámbitos de Management, Administración y Dirección de personas.

PALANCAS→

MANAGEMENT:

- Dirección estratégica.
- Escenario económico.
- Planificación de marketing.
- Política de calidad.
- Conocimiento del cliente y Gestión de la experiencia.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

3- Módulo Dirección

ADMINISTRACIÓN:

- Modelos de gestión.
- Políticas Legales, mediambientales, etc.
- Dirección financiera.

I+D+I+D :(Investigación, Desarrollo, Innovación Y Diseño).

DESARROLLO DIRECTIVO:

- Dirección de personas.
- Desarrollo de la capacidad de liderazgo.
- Visión estratégica para el análisis de tendencias y la toma de decisiones.
- Fomento de la innovación.
- El Directivo enfocado hacia el desarrollo del talento del equipo.

4- Módulo RRHH

OBJETIVO ESTRATEÉGICO:

Capacitar al capital humano para un desempeño de alto nivel alineado con las estrategias de la empresa en todos los ámbitos.

Área: El Capital humano de la organización.

PALANCAS→

- Atención al cliente.
- Calidad de servicio.
- Protocolo.
- Experiencia de cliente.
- Comunicación.
- Habilidades profesionales.

Portfolio formativo

Áreas:

1. Management y Administración.
2. Conocimiento del cliente y Oferta de valor.
3. Gestión de la Experiencia de Cliente.
4. Pricing.
5. Comunicación.
6. Habilidades directivas y profesionales.

1- Management y Administración

TÍTULO

Dirección estratégica.

Planificación de Marketing.

Gestión de la Calidad y la Sostenibilidad.

Gestión económico-financiera.

Dirección de personas.

Técnicas actuales de gestión comercial.

Curso avanzado de desarrollo directivo.

Gestión eficiente de Restaurantes.

Optimización de la gestión de compras.

2- Conocimiento de cliente y Oferta de valor

TÍTULO

Análisis de la oferta de valor y Lanzamiento de nuevos productos.

Comportamiento del cliente y segmentación de mercados.

Gestión de la innovación

Creación de experiencias en torno a la Gastronomía, la Enología y el Patrimonio local.

Creación de productos experienciales en hoteles y restaurantes.

3- Gestión de la Experiencia de Cliente

TÍTULO

Gestión de la Experiencia de Cliente: Pasos para crear el Mapa de Experiencia de Cliente WoW.

Atención al Cliente y Calidad de Servicio

Parametrización de la calidad de servicio. Indicadores clave

Gestión de Quejas y Reclamaciones

Protocolo en Hoteles y Restauración

4- Pricing

TÍTULO

Revenue Management en hoteles

Revenue Management en restaurantes

Gestión de precios

5- Comunicación

TÍTULO

Branding: Imagen e Identidad del hotel y sus productos.

Estrategias de comunicación omnicanal (off y on line).

Visual Merchandising.

Gestión de eventos singulares.

Responsabilidad Social Corporativa

6- Habilidades directivas y profesionales

TÍTULO

Dirección de equipos de trabajo

Desarrollo de competencias profesionales

Técnicas de Negociación

Resiliencia e Inteligencia Emocional

Técnicas y habilidades de comunicación

Liderazgo y motivación